



INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR TECNÓLOGO EM GESTÃO COMERCIAL

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA EMPRESA LA PIZZA NA CIDADE DE DONA
INÊS/PB**

GUARABIRA - PB

2025

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR TECNÓLOGO EM GESTÃO COMERCIAL**

MARIANA GUEDES DA SILVA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA EMPRESA LA PIZZA NA CIDADE DE DONA
INÊS/PB**

**GUARABIRA - PB
2025**

MARIANA GUEDES DA SILVA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA EMPRESA LA PIZZA NA CIDADE DE DONA INÊS/PB

Relatório de Estágio apresentado à
Coordenação de Estágio do Instituto
Federal da Paraíba, Campus Guarabira,
como requisito parcial para conclusão do
Curso Superior Tecnólogo em Gestão
Comercial.

GUARABIRA - PB

2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S586r Silva, Mariana Guedes da
Relatório de estágio na empresa la pizza na cidade de Dona Inês/PB /
Mariana Guedes da Silva.- Guarabira, 2025.
27f.; il.; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). –
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2025.

"Orientação: Profa. Dra. Renata Braga Berenguer de Vasconcelos."

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Marketing. 3. Estoque. 4. Relatório de
estágio. I. Título.

CDU 658.56(0.067)

Elaborada por Ana Carine da Costa Gonçalves - CRB 000676

MEC – SETEC
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DE ENSINO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

DECLARAÇÃO DE APROVAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) MARIANA GUEDES DA SILVA (202213800031) no Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba - Campus Guarabira. Declaro para os fins que foram cumpridas por ele todas as atividades e carga horária previstas para o Estágio Obrigatório para conclusão do curso, tendo o aluno apresentado a versão final do relatório de estágio intitulado o RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA EMPRESA LA PIZZA NA CIDADE DE DONA INÊS/PB, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 26 de agosto de 2025 e definiu-se a seguinte nota: 90.

Guarabira/PB, 26 de agosto de 2025.



Documento assinado digitalmente

RENATA BRAGA BERENGUER DE VASCONCELOS

Data: 26/08/2025 09:15:36-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

PROF. Renata Braga Berenguer de Vasconcelos
SIAPE Nº. 3210619

MARIANA GUEDES DA SILVA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA EMPRESA LA PIZZA NA CIDADE DE DONA INÊS/PB

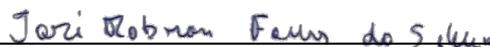
Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial.

Aprovado em 26 de agosto de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 RENATA BRAGA BERENGUER DE VASCONCELOS
Data: 26/08/2025 09:12:31-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Renata Braga Berenguer de Vasconcelos
(Orientadora - IFPB)



José Robson Farias da Silva (Supervisor do Estágio)

Documento assinado digitalmente
 MARUSA HITALLY DA SILVA CUNHA
Data: 26/08/2025 19:08:18-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Coordenadora de Estágio - IFPB)

DEDICATÓRIA

Dedico essa conquista primeiramente a Deus que me manteve forte até aqui, segundo a minha família que sempre esteve presente, em especial a minha irmã que sempre esteve ao meu lado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado forças para não desistir, não foi fácil, mas com fé e com a ajuda de muitas pessoas que fazem parte de minha caminhada, consegui esta conquista. Agradeço especialmente aos meus irmãos, que sempre fizeram tudo por mim.

Aos meus pais sou inteiramente grata pelos ensinamentos e valores, me sinto muito feliz de ser filha desses guerreiros, mesmo que não estejam aqui para me ver com o diploma na mão, sei que sentem orgulho por esta conquista, o amor e dedicação que destinaram a mim me acompanharão e continuarão me dando forças para seguir em frente.

A minha irmã caçula Jaqueline, agradeço por ser minha companheira em tudo, você sabe o quanto te amo, tenho orgulho por tudo que já fez, sou sua fã e você é a minha maior inspiração, obrigada por cada palavra e puxão de orelha. Enfim, obrigada por existir em minha vida. A Severino, meu irmão mais velho e minha maior referência de pessoa, agradeço por sempre cuidar de mim e de Emanuel, nós somos sortudos em ter você como irmão, sempre foi compreensivo e cuidadoso com todos a sua volta, o teu coração é incrível, obrigada por estar presente em cada etapa da minha vida.

E por fim, aos meus colegas e professores que sempre estiveram comigo e em especial, aos professores Augusto Viana, que foi um professor que sempre admirei e amei aprender em cada aula. A professora Bruna Lyra que além de uma professora admirável é uma mulher incrível. Agradeço com todo meu coração por essa experiência incrível que vivi nesses três anos, sou grata por tudo mesmo.

RESUMO

Este relatório detalha as atividades desenvolvidas durante o Estágio Supervisionado Obrigatório do curso Superior de Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) - Campus Guarabira. O estágio em questão foi realizado na Pizzaria La Pizza na cidade de Dona Inês durante os meses de fevereiro a abril de 2025, com carga horária total de 30 horas. As atividades desenvolvidas foram o atendimento a clientes, abastecimento de mercadorias e divulgação das promoções realizadas no estabelecimento na cidade de Dona Inês-PB. O estágio proporcionou o desenvolvimento de atividades práticas e fundamentais para compreender conceitos trabalhados durante o curso e observar o processo de gestão de um comércio na prática.

Palavras-chave: Estágio. Comércio. Pizzaria.

ABSTRACT

This report details the activities developed during the Mandatory Supervised Internship of the Higher Education Course in Commercial Management at Instituto Federal da Paraíba (IFPB) - Campus Guarabira. The internship in question was carried out at Pizzeria La Pizza in the city of Dona Inês from February to April 2025, with a total workload of 30 hours. The activities developed were customer service, supply of goods and dissemination of promotions held at the establishment in the city of Dona Inês-PB. The internship provided the development of practical and fundamental activities to understand concepts worked on during the course and observe the process of managing a business in practice.

Key-words: Internship. Commerce. Pizzeria.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Pizzaria La Pizza	15
Figura 2 - Programa de Computador Anota Aí.....	19
Figura 3 – Fluxograma.....	20
Figura 4 - <i>Post</i> da Pizzaria.....	23
Figura 5 - <i>Post</i> Promocional da Pizzaria	23

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Informações sobre o estágio.....	15
Quadro 2 - Informações sobre a empresa	16
Quadro 3 - Aquisição, armazenamento e distribuição de Materiais	21

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. OBJETIVOS	13
2.1. OBJETIVO GERAL	13
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
4. RELATO DE ESTÁGIO	15
4.1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA.....	15
4.1.1. Local do estágio e aspectos físicos da empresa	15
4.1.2. Dados referentes ao estágio	15
4.1.3. Estrutura organizacional	16
5. CONCLUSÃO.....	25
REFERÊNCIAS	26

1. INTRODUÇÃO

O Artigo 1 da Lei 11.788 de 5/09/2008 declara que o estágio é um ato escolar de caráter educativo de maneira supervisionado em um ambiente de trabalho e voltado à inserção e preparação para o trabalho produtivo de educandos de ensino médio, educação especial e anos finais do ensino fundamental, na modalidade de jovens e adultos (Brasil, 2008).

O curso superior de Gestão Comercial é uma graduação que prepara os estudantes para atuar no mundo dos negócios, com foco principal em estratégias relacionadas à venda de produtos ou serviços. Ou seja, o curso capacita o estudante para que, no futuro, ele tenha competência para exercer uma função na qual seja reconhecido por sua formação, concluída em uma instituição que valoriza o bem-estar e o aprendizado dos seus estudantes, sejam eles dos cursos técnicos ou superiores.

O presente relatório tem como finalidade apresentar as atividades desenvolvidas no período de 12/02/2025 a 12/04/2025 na Pizzaria La Pizza, localizada na cidade de Dona Inês, especificamente no setor de vendas. Inicialmente, serão apresentados dados gerais da Pizzaria La Pizza. Em seguida, será feita a caracterização da empresa, considerando sua atuação no mercado, por meio de um breve histórico. Por fim, será apresentado o desenvolvimento do trabalho, de acordo com a natureza da atividade realizada e a descrição das tarefas executadas.

As atividades desenvolvidas durante o programa de estágio foram: auxílio no atendimento ao cliente, na gestão de materiais e na divulgação de postagens. Essas atividades foram desempenhadas pelo estudante, com base nas disciplinas técnicas ofertadas ao longo dos três anos do curso. Entre essas disciplinas, destacam-se: Fundamentos da Administração, Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas, Gestão de Marketing, Comportamento Organizacional, Técnicas de Vendas e Negociação, Legislação Trabalhista, Tributária e Empresarial, Estratégia Empresarial e Matemática Comercial e Financeira.

A prática das atividades no setor de vendas da Pizzaria La Pizza, na cidade de Dona Inês, proporcionou a inserção do estudante do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) – Campus Guarabira, matriculado no curso de Tecnologia em Gestão Comercial. Essa experiência possibilitou o aprofundamento dos conhecimentos na

área de atuação, promovendo o crescimento pessoal e profissional que será utilizado ao longo de sua trajetória, tornando o estágio um período de aprendizado proveitoso. Souza *et. al.* (2020, p.1) afirma que:

O estágio se configura como um experimento de um trabalho futuro, sendo assim um espaço que permite adquirir e produzir novos conhecimentos sobre o trabalho que se almeja, o que significa ser uma das etapas mais importantes na formação profissional.

De acordo com Beckhauser *et al* (2017), por meio do estágio, o aluno vivencia experiências junto à organização, o que tem impacto direto sobre ele, uma vez que mostra como as coisas funcionam *in loco*, os problemas cotidianos e as soluções que normalmente são aplicadas. Isso se diferencia da parte teórica vista em sala de aula, onde se supõe que um determinado conjunto de regras, procedimentos e conhecimentos possa ser utilizado em qualquer contexto.

A partir dos conhecimentos e experiências adquiridos, o estudante passa a ter um bom domínio sobre conceitos e saberes básicos para o desenvolvimento de sua futura atividade profissional, conhecendo melhor o setor em que atuará. Ou seja, há uma troca de conhecimento e experiência entre a atividade prática e os estudos realizados durante a graduação. Dessa forma, entende-se que, a partir do domínio do supervisor sobre o setor e do conhecimento teórico do estudante, é possível integrar esses saberes, aperfeiçoando as atividades e práticas realizadas.

Com isso, o estudante passa a reconhecer a importância dessa experiência para sua carreira profissional, desde que seja orientado e acompanhado por seu supervisor durante todo o período do estágio de forma contínua, podendo sempre esclarecer dúvidas e ser auxiliado nas atividades desempenhadas conforme o estabelecido.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GERAL

Relatar as atividades que foram desenvolvidas pela estagiária na pizzaria La Pizza na cidade de Dona Inês/PB no período de 12 de fevereiro a 12 de abril de 2025.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apresentar as atividades desenvolvidas pelo estagiário no atendimento ao cliente;
- Mostrar as atividades desenvolvidas pelo estagiário na gestão de materiais;
- Apresentar as atividades realizadas pelo estagiário na gestão de redes sociais.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta etapa da pesquisa, serão discutidos: o atendimento ao cliente, o marketing e o gerenciamento de estoque.

Para Labessa e Oliveira (2012), o cliente busca ser bem recepcionado ao chegar a um estabelecimento, independentemente de sua profissão ou classe social. Para isso, o atendimento deve ser realizado de forma respeitosa e simpática, em que o cliente seja ouvido e lhe sejam ofertados bens e serviços de qualidade, com preços justos, descontos, rapidez e agilidade nas entregas.

Neste sentido Costa, Santana e Trigo (2015, p.160) afirmam que:

É importante que exista um canal de comunicação direto entre clientes e empresas, através do qual, os consumidores sejam ouvidos e atendidos com atenção, além disso, que as possíveis críticas e sugestões, conduza as empresas em melhorias nos seus processos na busca de satisfazer as necessidades dos clientes.

Esse canal de comunicação entre clientes e empresas pode ser compreendido atualmente como as redes sociais. De acordo com Sesto (2018) as redes sociais desempenham o papel de mediadoras e formadoras de opinião, de modo que, a partir delas são criadas estratégias de marketing com base em pesquisas e análises voltadas para identificar as necessidades dos clientes e as expectativas dos clientes em potencial em relação à marca ou produto.

Assim, Silva (2016) ressalta que há a construção do envolvimento do usuário com a empresa por meio do marketing digital, de modo a atrair a participação dos usuários em seu conteúdo ou mídia em ações, onde ocorre a realização de uploads de vídeos ou fotos, a postagem de comentários, entre diversas outras interações que conecta a marca ao usuário.

Quando levamos em consideração que o cliente espera rapidez, agilidade e serviços de qualidade identificamos que a falta ou a má administração de produtos, principalmente no ramo alimentício, atrasa os processos e causa prejuízos. Dessa forma, Catarino *et. al.* (2017) afirma que a falta de estoque prejudica a empresa, levando a diversos prejuízos como a perda na venda, pagamento de multas e perda de clientes, gerando assim o custo de falta de estoque. Neste contexto, Martello e Dandaro (2015, p.182) afirmam que “uma empresa pode apresentar maior rentabilidade e melhor serviço junto a seus clientes com o uso de um método adequado de controle de estoque e um processo de armazenagem satisfatório”.

4. RELATO DE ESTÁGIO

4.1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

4.1.1. Local do estágio e aspectos físicos da empresa

O estágio foi realizado na Pizzaria La Pizza, localizada na cidade de Dona Inês/PB. O espaço físico da empresa consiste em uma cozinha, um pequeno salão interno com mesas e uma área externa coberta, onde também estão dispostas mesas, como pode ser observado na imagem a seguir:

Figura 1 - Pizzaria La Pizza



Fonte: A autora (2025)

4.1.2. Dados referentes ao estágio

Nesta seção, busca-se apresentar os dados gerais acerca do estágio desenvolvido na pizzaria La Pizza. O Quadro 1 apresenta a área de atuação do estagiário, departamento/setor, período, carga horária semanal e total, além do orientador, conforme pode ser observado a seguir:

Quadro 1 - Informações sobre o estágio

Área de atuação	Atendimento ao cliente, marketing e reabastecimento de mercadorias
Departamento/Setor	Vendas
Período	De 12 de fevereiro a 12 de abril
Carga horária semanal	30h
Carga horária total	150h
Orientadora	Prof. Dra. Renata Braga Berenguer de Vasconcelos

Fonte: A autora (2025)

O quadro 2 apresenta um resumo referente as informações sobre a empresa, como: razão social, CNPJ, nome fantasia, endereço, área geográfica de atuação, produto e serviço oferecido e quantidade de funcionário. Como podemos ver abaixo:

Quadro 2 - Informações sobre a empresa

Razão social	Pizzaria
CNPJ	36.505.240/0001-95
Nome fantasia	La pizza
Endereço	Rua José Tomás de Aquino, nº 46, CEP: 58.228-000 – Dona Inês/PB
Área geográfica de atuação	Paraíba
Produto e serviços oferecidos	Produtos alimentícios
Quantidade de colaboradores	7

Fonte: A autora (2025)

4.1.3. Estrutura organizacional

Na pizzaria há sete funcionários que trabalham em setores diferentes, as funções são bem claras e divididas para cada cargo, conforme apresentado abaixo:

Gerente (Proprietário): Responsável pela manutenção do estoque, realizando a compra e reabastecimento de bebidas e alimentos; responsável pela contratação de funcionários, avaliando a necessidade de contratação e define os cargos que serão ocupados; cuida da parte financeira da empresa, avalia as despesas, prejuízos e lucros; realiza a divulgação e participa do processo de criação das promoções. Para realizar este cargo é necessário que tenha experiência e organização.

Balconista: Responsável pelo atendimento ao cliente e pela recepção, auxilia nas dúvidas dos clientes e passa os pedidos para a cozinha, além de cuidar do caixa. Para desempenhar este cargo o colaborador deve ser simpático, organizado e responsável.

Entregador: Responsável pelo transporte dos pedidos do estabelecimento até a casa do cliente. Neste cargo é necessário que o funcionário seja simpático, rápido, organizado com as entregas e que saiba dirigir algum veículo.

Garçom: Responsável pela entrega de pedidos às mesas, além de auxiliar na limpeza do local. O colaborador neste cargo deve ter organização, ser simpático e ágil.

Pizzaiolo (Proprietário): Responsável pela produção de massas para pizza e montagem de pizzas. Neste cargo, o funcionário deve ter experiência, ser organizado, higiênico e rápido na produção.

Cozinheira: Responsável pelo preparo de pratos, entradas e petiscos. Deve ser organizada, higiênica e rápida na produção.

Chapeiro: Responsável por lanches, como hambúrguer e cachorros-quentes. O funcionário deve ter experiência, ser organizado, higiênico e rápido na produção.

Servente geral: Responsável pela limpeza da cozinha. As exigências para este cargo envolvem organização, higiene e rapidez.

4.1.2 Perfil da empresa

A pizzaria La Pizza é um comércio alimentício familiar, nele encontra-se a missão de “garantir qualidade e preço acessível aos seus clientes”. O estabelecimento tem como foco garantir um atendimento respeitoso e confortável, tanto ao cliente quanto ao funcionário. Segundo os proprietários, o objetivo principal da empresa é garantir que todos os seus funcionários se sintam parte de uma família, tendo todo o suporte necessário. Com isso, o estabelecimento tem como propósito atual a expansão do negócio, por meio da ampliação do local de funcionamento da pizzaria, para que desta forma, com a contratação de novos funcionários, aumentem a capacidade de atendimento diário.

Os valores da La Pizza são voltados para a empatia, tanto com seus funcionários quanto com seus clientes. Além disso, o estabelecimento preza pelo conforto da família, por se tratar de um comércio familiar. Por isso, busca colaboradores que compartilhem da mesma visão de crescimento e respeito.

A história da pizzaria La Pizza tem início com o desejo de um casal de ter seu próprio comércio. Um pizzaiolo chamado José Robson e sua esposa Katiane queriam um pequeno negócio, onde teriam uma renda certa para que assim pudessem criar seus filhos com segurança e sem dificuldade. Então, em dezembro de 2018, deram início ao seu comércio alimentício, uma pizzaria na pequena cidade de Dona Inês, município localizado no interior do estado da Paraíba.

Com o decorrer do tempo, eles ficaram bem conhecidos na cidade, no entanto, veio a pandemia, em 2020, que trouxe para o negócio algumas dificuldades, tais como a impossibilidade de abrir as portas de seu estabelecimento para receber

clientes. Mesmo assim, eles conseguiram se manter, principalmente realizando as vendas por *delivery*.

Com o fim da pandemia em 2022, os dois comerciantes viram ali a oportunidade para reabrir o local para o público novamente. Voltaram ao atendimento presencial após realizarem uma reforma no estabelecimento, a contratação de novos funcionários e a elaboração de cardápios com mais pratos, além de pizzas e lanches, buscando atender os desejos dos clientes. As reformas transformaram o local em um ambiente mais aconchegante, o que aumentou o tempo que o cliente passa no estabelecimento, o que conseqüentemente aumentou também as vendas. Aproveitaram, ainda, o jogo do Brasil, em 24 de novembro de 2022, para reabrir o estabelecimento, com promoções de cerveja.

Com o passar do tempo, os negócios cresceram e hoje é um dos empreendimentos mais conhecidos da cidade, provocando uma busca dos donos por um lugar maior para atender mais clientes, aumentando sua capacidade.

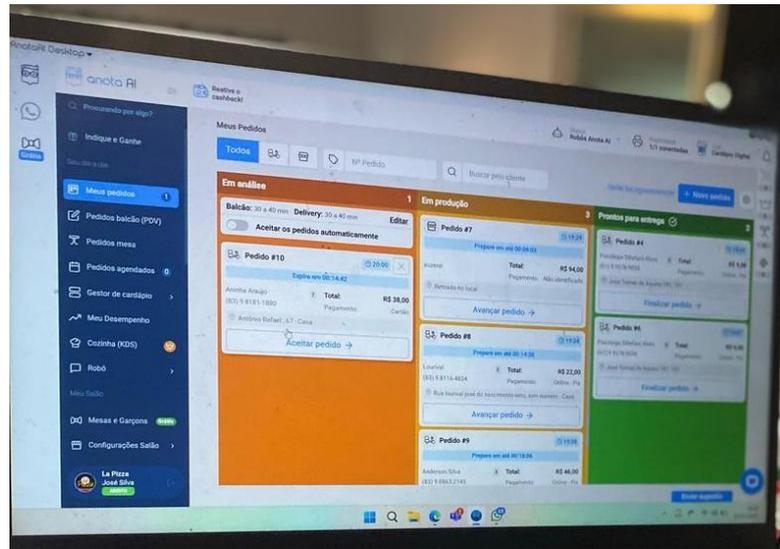
4.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- **Auxiliar no atendimento ao cliente**

O processo de atendimento ao cliente tem início quando o atendente repassa informações, tira dúvidas e ajuda principalmente na hora do cliente fazer pedidos. O atendimento ao cliente é um dos principais diferenciais competitivos de uma empresa, pois é por meio da interação direta com o cliente que se cria uma experiência memorável, capaz de o fidelizar (Kotler; Keller, 2012).

O estabelecimento utiliza um aplicativo chamado “Anota Ai” para facilitar a organização dos pedidos, de modo a auxiliar na cozinha e minimizar erros nos pedidos, uma vez que são inseridos neste sistema pelos clientes seus pedidos e observações. Assim, o processo de atendimento foi agilizado e facilitado, fazendo com que os pedidos cheguem direto na cozinha sem erros, como acontecia antes da adição desse sistema. Em alguns casos, ocorreu de o cliente não saber como realizar o pedido, por achar complicado mexer no sistema, então foi necessário minha ajuda. Nestes momentos inseri as informações do cliente no programa e o ensinei a mexer ou realizei o seu pedido. O programa “Anota Ai” pode ser visto na figura abaixo:

Figura 2 - Programa de Computador Anota Aí



Fonte: Acervo da La Pizza (2025)

O auxílio no atendimento de clientes também envolve atividades como: manter o ambiente sempre organizado, ou seja, limpar as mesas, organizar o salão e os cardápios e repor itens como guardanapos e outros, que deverão estar ao acesso do cliente.

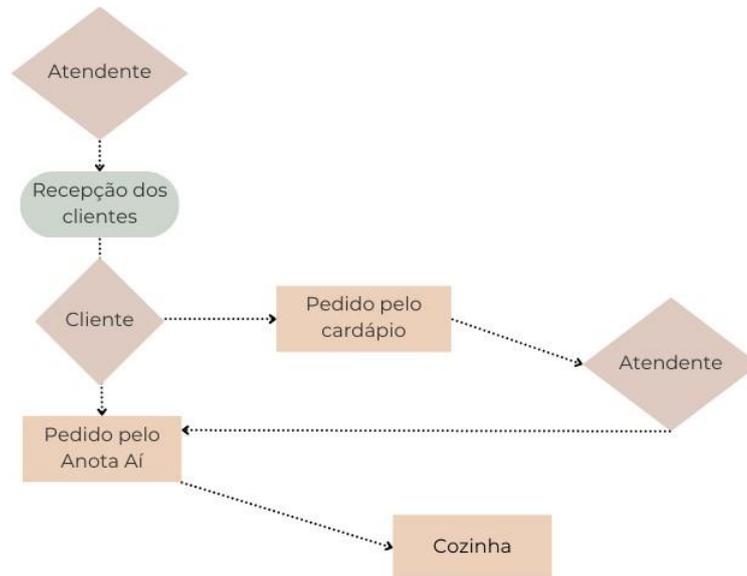
O auxílio no atendimento à mesa possui relevância na boa relação entre cliente e o comércio, tendo como foco um atendimento respeitável e atencioso, tanto para o cliente quanto para o funcionário. Labadessa e Oliveira (2012) ressaltam que uma porcentagem significativa dos clientes é perdida por falta de qualidade no atendimento, o que comprova a existência de deficiência na área de atendimento ao cliente, assim, é necessário haver uma maior atenção para como o cliente está sendo atendido no estabelecimento.

Na disciplina de Comportamento Organizacional, sempre se debate a importância de observar o comportamento do outro. Durante o período de estágio, isso se torna essencial, pois o comércio deve sempre fazer tal avaliação para entender o consumidor, suas necessidades e desejos. Neste contexto, Costa, Santana e Trigo (2015, p.158) ressaltam que:

O foco da necessidade, desejo e satisfação do cliente, torna-se um diferencial para as empresas, sem a existência dos mesmos, não tem sentido o funcionamento das organizações, por isso, a importância de pesquisar e estudar o comportamento, as insatisfações e tendências dos consumidores.

O processo de atendimento ao cliente pode ser visto no fluxograma abaixo:

Figura 3 - Fluxograma



Fonte: A autora (2025)

Durante a realização destas atividades, consegui melhorar minha comunicação durante o atendimento. Aprendi a importância de atender os clientes sempre com paciência e educação, além de perceber como é fundamental um bom atendimento para que o cliente retorne ao estabelecimento. Compreendi também que a organização no momento de atender, assim como manter o ambiente limpo, é essencial para que o serviço ocorra de forma mais rápida e eficaz.

- **Auxiliar na gestão dos materiais**

É importante destacar que a administração de materiais envolve o planejamento e o controle de todo o processo de aquisição, armazenamento e distribuição de materiais, de modo a objetivar atender as necessidades e minimizar os possíveis desperdícios. Assim, uma gestão eficiente do estoque é fundamental para diminuir custos e garantir que a produção não pare, além de atender às demandas de forma eficaz (Slack; Chambers; Johnston, 2010).

A atividade desenvolvida nessa área foi a de auxiliar no reabastecimento de bebidas ou de alimentos. Martello e Dandaro (2015) afirmam que o controle de estoque tem o papel de controlar os desperdícios e os desvios, além de auxiliar na

análise e na compreensão dos fatores que prejudicam o investimento e o capital de giro. Dessa forma, algumas ferramentas são utilizadas para realizar o controle de estoque, tais como: estoque de segurança, ponto de pedido, análise ABC, inventário físico, acurácia dos controles e lote econômico de compras.

A ferramenta utilizada no controle de estoque da pizzaria La Pizza é o inventário físico, ou seja, a contagem manual do estoque. Alguns exemplos dos alimentos estocados são a farinha de trigo, os leites, ovos, fermento, óleo, macarrão entre outros. Além disso, é realizada uma vez na semana a organização e o abastecimento de frios, tais como presuntos, queijos, frangos e carnes de hambúrguer. Ainda, há também o abastecimento de carnes a cada dois dias com o frigorífico, uma vez que o estabelecimento fornece alimentos frescos. As carnes utilizadas são as de gado que serão utilizadas para as picanhas e outros pratos que existem na pizzaria.

Em relação às bebidas, o reabastecimento ocorreu semanalmente, sendo tais bebidas: Coca-Cola, guaraná, refrigerantes em latas, águas minerais, águas com gás e água com limão. Por fim, vem o abastecimento de bebidas alcoólicas, também realizado semanalmente, como cervejas, cachaça rainha e serra limpa, Montilla e vinhos.

Enquanto estagiária, fiquei responsável por fazer o inventário físico sob a supervisão do dono do estabelecimento, responsável por fazer os pedidos dos itens e receber os produtos. Normalmente, o inventário físico é feito pelo proprietário, que realiza a encomenda de produtos a partir da necessidade ou falta dos itens, onde não possui um sistema propriamente dito para organizar as baixas.

Quadro 3 - Aquisição, armazenamento e distribuição de Materiais

Itens	Aquisição	Armazenamento	Distribuição de Materiais
Bebidas	Adquiridos por meio de uma Distribuidora Ambev, a partir da baixa quantidade no estoque	Armazenado em freezers separados apenas para bebidas, como refrigerantes e cerveja, no caso de bebidas como Montilla são guardados em armários.	As bebidas são distribuídas de acordo com a demanda dos clientes
Alimentos não perecíveis	Adquiridos por meio do Supermercado da região, a partir da baixa quantidade no estoque	Armazenados em armários separados	A distribuição ocorre de acordo com os pratos servidos durante o dia, para cada funcionário responsável por uma determinada área de produção

Itens	Aquisição	Armazenamento	Distribuição de Materiais
Carnes	Adquiridos por meio de um frigorífico da região, a partir da baixa quantidade no estoque	Armazenados em freezers	As carnes são separadas de acordo com os pratos servidos e a demanda durante a noite
Frios	Adquiridos por meio Supermercado da região a partir da baixa quantidade no estoque	Armazenados em freezers	A distribuição dos frios ocorre principalmente entre a produção de lanches e pizzas de acordo com a demanda da noite

Fonte: A autora (2025)

Durante a realização desta atividade compreendi como é necessário que haja muita organização e um local adequado para manter o estoque e como a falta desta organização prejudica imensamente a dinâmica na produção e nos serviços, uma vez que pode ocorrer a falta de materiais impossibilitando realizar os serviços, dessa forma causando prejuízo.

- **Auxiliar na divulgação de posts**

De acordo com Sesto (2018) os conceitos e objetivos do marketing tiveram alterações ao longo da história, tendo inicialmente o papel de convencer os clientes a comprarem, porém, atualmente tem o papel de influenciar o cliente ao consumo e criar um elo rentável entre o cliente e o estabelecimento quando suas necessidades são atendidas. Dessa forma, o marketing é uma das matérias do curso de gestão, em que são ensinadas as maneiras de vender produtos divulgados.

Durante o estágio, atuei como auxiliar na área de divulgação e fui responsável, inicialmente, pelas divulgações de promoções ofertadas no dia. Minhas tarefas incluíam compartilhar *posts* e cuidar das redes sociais da pizzaria La Pizza. Essas publicações eram feitas apenas às quintas-feiras, dia em que ocorre uma promoção especial, com pelo menos dois *posts*.

O estabelecimento utiliza redes sociais, como Instagram e *WhatsApp*, para divulgar suas promoções, que são bem acessadas pelo público. O objetivo é atrair a atenção dos consumidores, de modo a contribuir para o aumento das vendas, especialmente às quintas-feiras, quando as promoções são realizadas com regularidade. Um dos *posts* pode ser visto na figura abaixo:

Figura 4 - Post da Pizzaria



Fonte: Acervo La Pizza (2025)

Uma dessas promoções é: quando compramos determinados sabores de pizza, ganhamos um guaraná de 1 litro ou compramos um sabor e ganhamos um vale desconto. Com isso, o aumento de vendas é um sucesso enorme, o que a torna a única pizzaria com melhores vendas da região. Como podemos ver na figura abaixo:

Figura 5 - Post Promocional da Pizzaria



Fonte: Acervo La Pizza (2025)

Silva (2018) afirma que há uma ampliação no campo de atuação do marketing por meio do uso de estratégias em plataformas digitais, que englobam tanto os meios tradicionais quanto a internet e os dispositivos digitais.

No período em que atuei como auxiliar nesta área de divulgações e marketing foi compreendido a importância desse setor para trazer visibilidade ao estabelecimento, promovendo os produtos, de modo a atrair clientes por meio das promoções divulgadas.

5. CONCLUSÃO

O estágio supervisionado é indispensável para que o estudante desenvolva afinidade com o mercado de trabalho, conheça o cotidiano, enfrente as dificuldades e compreenda as formas de organização de uma empresa. Dessa forma, é perceptível que o estágio desempenha um papel fundamental no desenvolvimento do conhecimento e na aplicação dos conteúdos estudados em sala de aula, proporcionando um ganho significativo de experiências.

Durante o estágio, tive a oportunidade de acompanhar o cotidiano de um comércio alimentício e conhecer os processos de produção, além das etapas que o antecedem, desde o abastecimento e reabastecimento, marketing e atendimento ao público. No processo de reabastecimento de mercadorias, aprendi a necessidade de organização e o controle dos produtos, além da importância que o estoque tem na empresa. Já no marketing, vi a relevância das plataformas digitais para trazer mais pessoas para o comércio, além da boca a boca responsável por ampliar a divulgação, ou seja, quando um cliente gosta do estabelecimento, ele traz novos clientes para conhecer o local e assim sucessivamente. No atendimento ao público, percebi a necessidade de uma boa comunicação com os clientes e a importância da organização do ambiente para facilitar esse processo.

A partir do acompanhamento do dia a dia da empresa, percebi a necessidade de uma ampliação da cozinha. Desta forma, seria possível melhorar o processo de produção e a dinâmica da cozinha. Além disso, um espaço específico para colocar os freezers seria ainda mais benéfico, uma vez que estão na cozinha e atrapalham na passagem dos funcionários.

REFERÊNCIAS

- BECKHAUSER, Sheila Patrícia Ramos *et al.* Orientação de estágio em Administração: aproximando teoria e prática?. **Revista Brasileira de Ensino Superior**, Passo Fundo, v. 3, p. 56-77, 2017.
- BRASIL. Constituição (2008). Lei nº 11.788, de 2008. **Dispõe sobre o estágio de estudantes**. Diário Oficial da União, DISTRITO FEDERAL: Imprensa Nacional, 25 set. 2008. Seção 1, p. 1-3.
- CATARINO, Flávia Ramielle Silva; SANTOS, Marina Antunes; GONTIJO; Tiago Silveira; RODRIGUES, Alexandre de Cássio. Gestão de estoque em uma microempresa do ramo alimentício: comparação entre a curva abc e o método XYZ. **Revista Caribeña de Ciencias Sociales**, Barranquilla, v. 11, p. 220-234, abr. 2017.
- COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas; TRIGO, Antônio Carrera. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. **Revista de Iniciação Científica–Ric Cairu**, Salvador, v. 32, p. 155-172, 2015.
- DANDARO, Fernando; MARTELLO, Leandro Lopes. Planejamento e controle de estoque nas organizações. **Revista Gestão Industrial**, Florianópolis, v. 11, p. 170-185, 2015.
- KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.
- LABESSA, Luciene Suzi; OLIVEIRA, Luciana Jardim de. A importância da qualidade no atendimento ao cliente: um estudo bibliográfico. **Revista Fiar**, São Paulo, v. 1, p. 1-16, 2012.
- SESTO, Henrique. **Marketing estratégico**. 2018. 25 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração de Empresas, Universidade Anhanguera de São Paulo, Osasco, 2018.
- SILVA, Vanessa Bolico da. Marketing digital como ferramenta estratégica e as oportunidades nas redes sociais. **E3 - Revista de Economia, Empresas e Empreendedores na CPLP**, São Paulo, v. 2, p. 42-61, 2016.
- SLACK, Nigel; BRANDON-JONES, Alistair. **Operations management**. 7. ed. Harlow: Pearson Education, 2010. 768 p.

SOUZA, Maria Cecília Silva; SANTOS, Camila Jerstica; RUFFO, Camila Leite de Melo; ARAÚJO SEGUNDO NETO, Francisco Vilar. **Estágio supervisionado: da teoria à prática**. VI CONEDU - Vol 1. Campina Grande: Realize Editora, 2020. p. 1765-1776.